

PRACOWNIA HOTELARSKA CZ. 1

Ćwiczenia dla zawodu technik hotelarstwa

Kwalifikacja TG.12. Planowanie i realizacja usług w recepcji

Aleksandra Lewandowska



FORMAT-AB • 2019

Autor: Aleksandra Lewandowska

Projekt okładki i opracowanie graficzne: Anna Donesz
Zdjęcie na okładce: © Fotolia.com
Zdjęcia: © Fotolia.com

© Copyright by FORMAT-AB, Warszawa 2019

Żaden fragment książki nie może być kopiowany ani powielany w jakiegokolwiek innej formie bez zgody Autorów i Wydawcy.

ISBN: 978-83-89184-83-2

SPIS TREŚCI

■ ORGANIZACJA PRACY W HOTELARSTWIE	6
I. Podstawy hotelarstwa	6
II. Klasyfikacja turystyki. Formy i rodzaje turystyki	9
III. Podstawowe pojęcia z zakresu hotelarstwa	13
IV. Klasyfikacja obiektów świadczących usługi hotelarskie	15
V. Rozwój hotelarstwa na świecie i w Polsce	17
VI. Międzynarodowe i krajowe organizacje hotelarskie	19
VII. Współczesne systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie	22
VIII. Kategoryzacja obiektów hotelarskich	24
IX. Wybrane rodzaje bazy noclegowej	31
X. Budynek hotelowy i jego otoczenie	32
XI. Wybrane zagadnienia dotyczące organizacji pracy w obiektach hotelarskich	34
■ DZIAŁALNOŚĆ RECEPCJI	37
I. Rodzaje i typy gości hotelowych	37
II. Instrumenty promocji usług hotelarskich	42
III. Bezpieczeństwo gości hotelowych i ich mienia	44
IV. Podstawowe zagadnienia z bezpieczeństwa przeciwpożarowego obiektów hotelarskich	46
V. Personel hotelowy	48
VI. Zespół recepcyjny	49
VII. Wyposażenie recepcji hotelowej	52
VIII. Oprogramowanie komputerowe recepcji hotelowej	54
IX. Służba parterowa w obiekcie hotelarskim	55
X. Zadania recepcji właściwej	57
XI. Rezerwacja usług hotelarskich	60
XII. Procedury obsługi gości przyjeżdżających i wyjeżdżających	65
XIII. Procedury w czasie pobytu gości	72
XIV. Obsługa gości specjalnych	76
XV. Powtórzenie wiadomości z działu <i>Działalność recepcji</i>	78

■ DOKUMENTACJA HOTELOWA	81
I. Dokumentacja recepcji	81
II. Ćwiczenia związane z wypełnianiem dokumentacji hotelowej	87
III. Zasady rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie hotelarskim	120
IV. Ćwiczenia związane z wypełnianiem dokumentacji hotelowej	130
V. Test powtórkowy dotyczący dokumentacji hotelowej	154
BIBLIOGRAFIA	159